

「地方自治体における業務の標準化・効率化に関する研究会」

第3回議事概要

日 時：平成26年7月31日（木）13：30～15：30

場 所：総務省 8階 共用801会議室

出席者：斎藤座長、熊木座長代理、高橋委員、土合委員、原田(智)委員、

原田(大)委員、松下委員、三田委員、村上委員、望月委員、森委員

幹事：佐々木自治行政局長、原田地域力創造審議官、時澤大臣官房審議官、

篠原住民制度課長、小宮市町村課長、望月個人番号企画室長

オブザーバー：磯地方情報化推進室長、金崎内閣官房社会保障改革担当室内閣参事官

事務局：福田行政経営支援室長、増田地域情報政策室長 ほか

【議事次第】

- (1) 開会
- (2) 高橋委員発表（NTTグループのITガバナンス）
- (3) 熊木座長代理発表（ベンチマーキング手法を用いた改善事例 高知県旅費プロセスのアウトソーシング検討）
- (4) その他
- (5) 閉会

【NTTグループのITガバナンス】

- 高橋委員より資料に基づき発表。
 - ・ NTTグループでは、ITガバナンスについてグループ協定を結んでおり、持株会社が内部統制や情報セキュリティの監査、情報システムのモニタリング等を行っている。
 - ・ 持株会社は、直接帰属する会社のCIOと協議しながら全体の最適化を図っており、直接帰属会社はさらにその子会社との間でガバナンスを図っていく形をとっている。
 - ・ 全体最適に向けた具体的な取組みとしては、経理・人事・厚生などの共通系のシステムの統一、グローバル事業会社間のリアルタイムでのコミュニケーション活性化、セキュリティ対策の強化等を行っている。
 - ・ IT技術に関する効果算定については、業務時間削減等の効果からコストを差し引いたトータル効果を算出している。

- システムの自前主義からの脱却という話があったが、どういう考え方や経緯によるものか。

- 従来はどちらかという一からNTT用にシステムを構築していたが、クラウド技術の進展やパッケージ商品の充実を踏まえ、効率化の観点から柔軟に対応するようになってきている。
- 共通系のシステムの費用は、グループ会社がそれぞれ負担するのか。具体的な負担額はどのような考え方で決めているのか。
 - 基本的には受益者負担であり、各社にそれぞれ負担していただく。負担額は、社員数やシステムを使う頻度などにより按分している。
- 効果の検証について、業務時間の削減以外にも指標としているものがあるか。
 - 例えば、仮にシステムがなかった場合にどれだけ稼動が増えるか、なども指標としている。業務系のシステムならば売上の増加も指標となる。
- NTTの持株会社とグループ会社との関係は、地方自治体と区役所や出先機関等との関係と類似している。全体最適を考えたガバナンス手法は大いに参考になるのではないか。
- NTTグループのガバナンスのポイントはどこにあるのか。どのようにガバナンス権限を担保し、グループ会社とのバランスをとっているのか。
 - まず、全グループ会社が協定を締結しており、その運用上の詳細を示す手引きにおいて、重要なシステム改修等についてはグループCIO委員会で協議し、決定するというルールが担保されている。CIO委員会の具体的な運用はケースによるが、グループ会社の実態も踏まえた協議ができるよう、事業形態ごとに代表を入れるなどの工夫をしている。

【ベンチマーキング手法を用いた改善事例】

- 熊木座長代理より資料に基づき発表。
 - ・ ベンチマーキングとは、自分の組織の業務プロセスと外部の優れた業務プロセスとの比較評価を行うことによって業務改善を図る手法であり、高知県の旅費業務について、この手法を用いて業務改善に向けた調査検討を行った。
 - ・ 調査検討の結果、重複する審査の削減や、最適な行程の選定作業を民間事業者に外部委託すること等により、大幅な作業時間の短縮及びコストダウンが図られるとの試算が得られた。

- 決裁が減ることによる実務上の心配などから、導入に反対する意見はなかったのか。
 - もちろん、旅費を下げるのと同時に、説明責任を果たせることも必要であり、両面からの検証を行った。行程の妥当性についてはむしろアウトソーシングによって担保し、行政としては出張の目的や結果に対するチェックに力を入れるべきという考えとなった。

- 費用対効果の検証において、民間事業者に支払う委託料等も考慮されているのか。
 - 委託料も含めて費用対効果を算出している。課題があるとなれば、外部委託で業務のなくなった部署の職員が実際に減るわけではないので、将来的な定員のコントロールも踏まえた改善効果を考える必要がある。

- ベンチマーキングが有効に活用されれば、広い範囲でベストプラクティスでの標準化が促進され得ると考えられるが、これまでにそのような事例はあるか。
 - 日本ではあまり例がないが、アメリカではコンサルティング会社等が様々な業界のフレームワークを蓄積しており、有効に活用されているようだ。
行政の場合は、規模の違いはあっても業務プロセスの体系は類似していると考えられることから、ベンチマーキングによって自治体のトップランナーを比較できる仕組みを作れば標準化が促進されるのではないか。

以上